

Библиотечный этикет: некоторые наблюдения в работе библиотекаря

«Люди вступают с нами в деловые и личные отношения на основании того состояния, которое мы у них вызываем» - пишет в своей книге «НЛП на работе» психолог С. Найт.

Можно, конечно, с этим поспорить, но давайте проанализируем, с кем мы предпочитаем иметь дело: с человеком, который оставляет нас воодушевленным и полным энергии, или тем, кто вызывает у нас чувство неуверенности в себе, кто постоянно напоминает нам о том, что мы сделали неправильно?

С кем из сотрудников предпочитают общаться читатели Вашей библиотеки? Какими деловыми и личностными качествами обладает этот человек? Скорее всего, им окажется не просто профессионал высокого класса, а человек, соблюдающий этику, владеющий хорошими навыками делового общения, проявляющий доброжелательность и отзывчивость.

Начнем с этики. Этика, этикет. Хорошо известные слова, их часто используют на работе, в быту, трактуют в словарях. Вот, например: «**Служебный этикет** - система личностных и ролевых взаимоотношений с коллегами и читателями. Определяющим принципом служебного этикета является сотрудничество и взаимопонимание». Этикетом объясняется наличие или отсутствие личных и деловых контактов, он помогает в решении профессиональных вопросов и создает благоприятную атмосферу в коллективе. Что это значит для библиотекаря, как конкретно должен вести себя он, чтобы быть этичным в ежедневной работе?

Позвольте для ответа на этот вопрос выделить ряд способов.

- Всем нам следует проявлять инициативу в установлении контакта с читателем и заботиться о зоне комфорта в библиотеке. Когда к нам приходят гости, мы стараемся, чтобы им было уютно. Вот что-то из этого «старания» можно вспомнить и при встрече с читателем. Из этого состояния нам легко будет проявить установку на равенство позиций и проявить уважение к партнеру по общению, к нашему читателю или к коллеге.

- Уверена, что вы знаете, насколько бывает целесообразно начинать беседу с дружеского тона и не забывать про улыбку! Она, улыбка, благоприятно отразится и на вашем собеседнике, и на вас, дополнительно корректируя настроение.

- Помните о том, что первые минуты формируют мнение о человеке. И не только у нас мнение о читателе, но и у него о нас! Не стоит упускать это из виду.

- В деловом общении есть такое правило: запоминать и не путать имена людей. Наверняка в вашей библиотеке есть постоянные читатели. Вы знаете,

как их зовут? Обращаетесь к ним по имени? Понаблюдайте за выражением лица человека в тот момент, когда он слышит свое имя.

- Не начинайте разговор с обсуждения тех вопросов, по которым имеются расхождения. Лучше искать то, что нас объединяет, потому что всегда проще и продуктивнее иметь дело с единомышленником.

- Постарайтесь сопереживать проблеме читателя, проявить отзывчивость, деликатность, дружелюбие.

- Не забывайте о чувстве юмора и оптимизме.

Однако случается, что и мы бываем в плохом настроении, оказываемся чем-то подавлены или попросту не замечаем своего поведения. В результате читатель сталкивается с нашей профессиональной замкнутостью, высокомерием, нежеланием общаться с ним, предвзятым к нему отношением. И тогда барьеры между читателем и библиотекарем возникают по нашей вине. Например, не получив ответа на вопрос об авторе или названии произведения, библиотекарь резюмирует: «Ну, если Вы сами не знаете, что Вам нужно, то я-то чем могу помочь?».

Вот здесь стоит коснуться речевого этикета – правил речевого поведения.

Речевое поведение включает умение владеть своей речью: громкостью, интонациями, паузами. Оно исключает ошибки, связанные с волнением (заикание, повторение) и употреблением слов-паразитов. Мы должны знать приемы точной передачи информации и уметь задавать вопросы. Должны научиться слушать и слышать читателя, понимать его, уметь отстаивать свою точку зрения и не критиковать собеседника! Говорить по существу и конструктивно.

Получается, что очень важно не только то, **что** мы говорим, но и **как** мы это делаем

Вне зависимости от содержательности своей речи, люди, которые мямлят, говорят несвязно, воспринимаются как менее компетентные, чем те, которые говорят ясно и убедительно. Говорите **ясно, понятно, четко, красиво!**

Многое в нашей работе зависит от **уверенности** в себе, от умения предстать специалистом, который понимает потребности читателя и считается с его мнением. Уверенность дает поразительную обратную связь – уважение! Уважение в свою очередь создает подкрепление уверенности в себе. Получается благодатный «замкнутый круг».

Не секрет, что общение, построенное на эмоциональных высказываниях, приводит к накалу страстей и уводит от темы разговора. Имейте в виду, что Ваша раздражительность в ответ на действия или слова читателя означает, что уже не Вы сами, а недовольный читатель управляет вашими реакциями и поступками.

Попробуйте на практике несколько «шагов» уверенного поведения в сложной ситуации, например, при работе с «трудным» или разгневанным читателем. Вы можете пользоваться шагами последовательно или выборочно в зависимости от ситуации.

Шаг 1. Контролируйте свой язык жестов и мимику

Подумайте о выражении своего лица - мимика бывает красноречивее всяких слов. И ваше «красноречивое» молчание может сообщить собеседнику намного больше, чем любая фраза. Следите за действиями своего тела: вы можете начать кивать головой, пожимать плечами, выдавать извиняющиеся улыбки. Такой язык тела свидетельствует о том, что вы сдаетесь. Сядьте или станьте прямо, смотрите собеседнику в глаза. Спокойно ждите, пока он все скажет, не перебивайте. Не попадите под влияние этого человека: это его эмоции. Дайте возможность высказаться неудовлетворенному читателю. Эмоции «рассосутся»! Эмоциональное воздействие усиливается, если получает подкрепление в виде эмоционального реагирования, а не получая – затухает.

Приемы, помогающие не отвечать на эмоциональное возражение:

1. не спешите реагировать, держите паузу;
2. посмотрите на себе со стороны;
3. найдите на чем отвлечься;
4. искренне пожалейте про себя «трудного читателя»
5. не принимайте на свой счет его слова и действия: скорее всего, он ведет себя так со всеми;
6. проверьте, не напоминает ли он Вам кого-то, с кем у Вас были затруднения в общении.

Шаг 2. Интонация

Тембр голоса и интонация имеют огромное значение. Голос не должен дрожать, в нем не должно быть истеричных ноток, он не должен быть мягким и тихим. Вы должны говорить ровным размеренным голосом.

Шаг 3. Говорите от первого лица

Используйте такие конструкции, как «я не согласен», «я думаю», «я не...». Это позволит вам держаться предмета спора, никого не обвинять и не критиковать.

Не пытайтесь извиняться и признавать свою вину в момент неприятного разговора. Если вы сказали что-то не очень приятное, извиниться нужно позднее. Извинения – это не слабости, на них способны зрелые и компетентные сотрудники.

Шаг 4. Завершите разговор

Вы можете закончить разговор, предложив какое-то решение или, если вам от этого будет комфортно, – компромисс. Однако не возбраняется фраза, содержание которой не оскорбляет достоинств собеседника и не унижает

Ваше. Например, «Ну что ж совершенно очевидно, что мы придерживаемся с Вами разных точек зрения по данному вопросу»

- **Присоединитесь** к возражению «соглашением». Помните, возражение имеет право на существование. Принятие точки зрения другого – это способность осознавать свободу человека и его право выражать свои мысли, иметь собственное мнение. Например:

1. Да, действительно, еще некоторое время назад...
2. Я вас понимаю...
3. Я часто про это слышу, в этом есть свой резон
4. Хорошо, что вы об этом сказали.....

Вы правы, что привлекли мое внимание к этому вопросу.....

- **Конкретизируйте**, уточняйте. Попросите обосновать претензии, но при этом скажите, что будете учитывать только факты, а не эмоции.

Приемы, помогающие обосновать претензии:

- открытые вопросы – те, которые не подразумевают однозначного ответа, а требуют от собеседника рассуждения («Как вы считаете, почему эта книга привлекает внимание ваших студентов?»);

- сокращение претензий («Ваши претензии помогут улучшить нашу работу, поэтому выделите, пожалуйста, самое главное»);

- спросите, как бы «трудный» читатель устранил то, что вызвало его претензии.

Всегда помните, что за любым трудным поведением стоят какие-то проблемы, потребности этого человека. И его поведение – это результат того, что он не знает, как с ними справиться. Если можете – помогите, выявив эти интересы, если нет – сохраняйте нейтралитет, чтобы не поддаваться эмоциональному вторжению.

Литература:

1. Аминов И. «Психология делового общения». - М., 2006
2. Найт С. «НЛП на работе». – М., 2007
3. Урбанович А. «Управленческая психология». – М., 2002
4. Общение со вспыльчивыми людьми. - <http://efamily.ru/articles/109>